

Informes de modernización judicial en España

El Ministerio de Justicia puso en marcha hace unos meses el Proyecto de Documentación del Plan Estratégico de Modernización del Sistema de Justicia 2009-2012. Su objetivo es sistematizar y documentar las actuaciones más relevantes que se han desarrollado en el marco del Plan Estratégico de Modernización.

Con este proyecto se pretende proporcionar a las instituciones y expertos del sector información relevante sobre algunos de los proyectos desarrollados por el Ministerio de Justicia y contribuir al acervo de conocimiento sobre modernización judicial. Y, sobre todo, completar el ejercicio de rendición de cuentas ante la ciudadanía que se ha llevado a cabo estos años con la puesta a disposición de los informes trimestrales de cumplimiento de los sucesivos Planes Operativos Anuales derivados del PEM. (Pag. 3)

Un año de la Oficina Judicial de Burgos y Murcia

Entre la reflexión y la definición de nuevas necesidades, retos y expectativas, sus responsables coinciden en destacar en estas páginas la magnitud del cambio operado (Pag. 19)



Portada del libro dedicado al Proyecto de Gestión del Cambio



El Servicio de Cita Previa llega al Registro Civil Central y multiplica su alcance desde su puesta en funcionamiento en julio. Además, continúa la formación en el Nuevo Modelo Organizativo y en la herramienta de gestión de expedientes (Pag. 10)

Estrategia de Formación

El Ministerio de Justicia lanza una nueva estrategia formativa para acompañar la modernización judicial (Pag. 36)

Nuevo modelo de servicios MJU-CCAA

El objetivo es evolucionar hacia una prestación de servicios tecnológicos normalizados y predefinidos (Pag. 42)

Videoconferencia de alta definición

Concluye un proyecto para dar servicio a más de 600 salas de vista de todo el territorio nacional (Pag. 41)

Seguridad y Calidad

Te damos algunas recomendaciones para velar por la confidencialidad de tu información en el puesto de trabajo (Pag. 45)

Sumario

INFORMES DE MODERNIZACIÓN JUDICIAL

3 20 libros, 20 proyectos clave para la modernización de la justicia

REGISTRO CIVIL

10 El Servicio de Cita Previa se despliega en el Registro Civil Central

12 Datos sobre la formación sobre el Nuevo Modelo Organizativo y Tecnológico

15 Continúa la formación sobre la herramienta de gestión de expedientes

17 La nueva identidad visual del Registro Civil de Servicios

OFICINA JUDICIAL de Murcia

20 Artículo de la secretaria coordinadora provincial, Nieves Sánchez Ruiz

23 Artículo de la directora del SCOP de Murcia, Josefa Sogorb Baraza

28 Artículo del jefe de equipo SCOP de Murcia, Miguel Castaño Penalva

OFICINA JUDICIAL de Burgos

31 Artículo del secretario coordinador provincial, José Luis Gómez Arroyo

34 Artículo de la directora del SCG de Burgos, M^a Teresa de Benito Martínez

35 Artículo de la secretaria judicial (SCEJ Civil / UPAD Social) Carmen Gay-Pobes

LAS OTRAS CARAS DE LA MODERNIZACIÓN

36 El Ministerio lanza una estrategia de formación orientada a la modernización judicial

41 Nuevo sistema de videoconferencia de alta definición

42 Nuevo modelo de servicios informáticos entre el Ministerio de Justicia y las CC.AA.

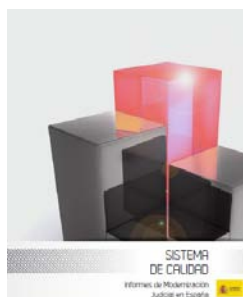
45 Pill de Seguridad y Calidad: puesto de trabajo despejado

El Ministerio de Justicia documenta los proyectos desarrollados desde 2009 para la modernización judicial



El Ministerio de Justicia puso en marcha hace unos meses el Proyecto de Documentación del Plan Estratégico de Modernización del Sistema de Justicia 2009-2012 (PEM).

El principal objetivo de este proyecto es sistematizar y documentar las actuaciones más relevantes que se han desarrollado en el marco del ya mencionado Plan Estratégico de Modernización.



LOS OBJETIVOS

- Proporcionar a instituciones y expertos del sector información relevante de algunos de los proyectos desarrollados



- Contribuir al acervo de conocimiento sobre la modernización judicial



- Completar el ejercicio de rendición de cuentas ante la ciudadanía que se ha llevado a cabo estos años con la puesta a disposición de los informes trimestrales de cumplimiento de los
- sucesivos Planes Operativos Anuales derivados del PEM

Descárgate aquí los primeros cuatro libros



20 LIBROS - 20 PROYECTOS CLAVE PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA JUSTICIA

1 La implantación de la Oficina Judicial

El nuevo modelo organizativo de la Administración de Justicia rompe con la configuración clásica de juzgado para impulsar un nuevo sistema de gestión, apoyado en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, que funciona con criterios de agilidad, transparencia, eficacia, eficiencia en la racionalización del trabajo y la optimización de los recursos.

2 Modelo específico de Oficina Judicial para partidos judiciales de menor tamaño

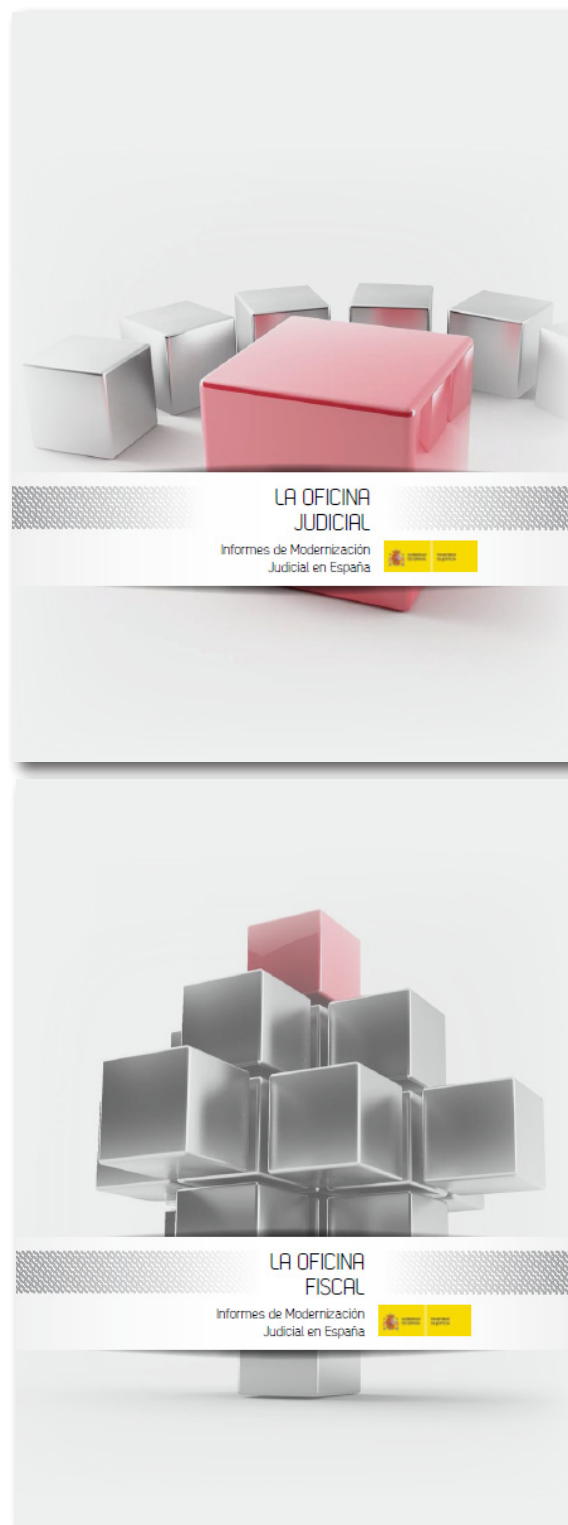
El Ministerio de Justicia ha desarrollado un proyecto específico orientado a definir el modelo de Oficina Judicial para partidos judiciales de menor dimensión, de 8 o menos juzgados.

El objeto principal de este proyecto consiste en definir un modelo de Oficina Judicial capaz de responder a las necesidades propias, dimensión y volumen de actividad que caracteriza a estos partidos judiciales.

3 La Oficina Fiscal

Se ha definido un nuevo modelo organizativo de las fiscalías desarrollado por el Ministerio de Justicia y la Fiscalía General del Estado, en colaboración con las CCAA con competencias transferidas en Justicia.

Constituye un modelo de referencia único y reconocible que, siendo adaptable a las necesidades específicas, tipología de actividad y dimensión de cada tipo de fiscalía, es capaz de ofrecer parámetros y respuestas comunes a las necesidades de la organización.



20 LIBROS - 20 PROYECTOS CLAVE PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA JUSTICIA



4

El Registro Civil de Servicios

Este proyecto se materializa en la definición de un nuevo modelo organizativo común para todos los Registros Civiles, en la puesta en funcionamiento del nuevo servicio de cita previa y en el desarrollo de una aplicación informática de gestión de expedientes orientada a la obtención de un Registro Civil “sin papeles” que preste un mejor servicio al ciudadano.

6

La Gestión del Cambio

Con el fin de facilitar el entendimiento, el consenso y el compromiso hacia el proceso de modernización, tanto de los miembros de la Administración de Justicia como de sus colaboradores y de la ciudadanía, se definió un Plan Integral de Gestión del Cambio que articula actuaciones concretas de coordinación, formación, sensibilización, comunicación y motivación.

Su objetivo principal es preparar a los agentes y colectivos implicados ante las consecuencias del proceso modernizador.

5

Sistema de Calidad

Permite contar con una Oficina Judicial orientada al ciudadano, más transparente, abierta y basada en el principio de mejora continua.

Entre sus objetivos, se encuentra, además, el de motivar e implicar a los funcionarios con la cultura de calidad, para ofrecer una Administración de Justicia ágil, eficiente y que garantice los derechos de la ciudadanía.

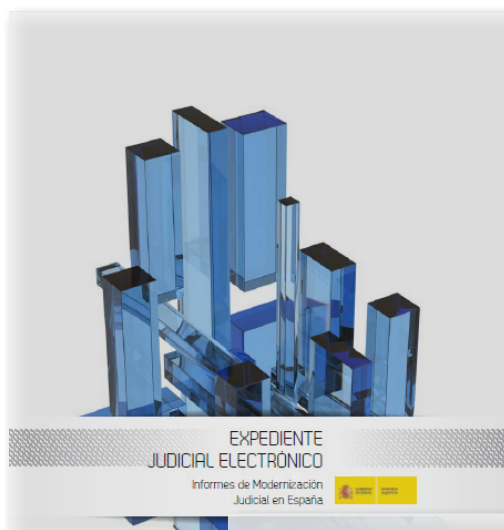


20 LIBROS - 20 PROYECTOS CLAVE PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA JUSTICIA

7

Expediente judicial electrónico

El expediente judicial electrónico (EJE) facilita el acceso de todos los intervinientes judiciales a la misma documentación y expedientes, evitando realizar copias en papel de todos los procedimientos. Su implantación permitirá eliminar totalmente el papel en los procesos judiciales, lo que incrementará la celeridad en la tramitación de los procedimientos, garantizará la seguridad de todo el proceso y mejorará el ejercicio del derecho de defensa.



8

Esquema Judicial de Interoperabilidad y Seguridad

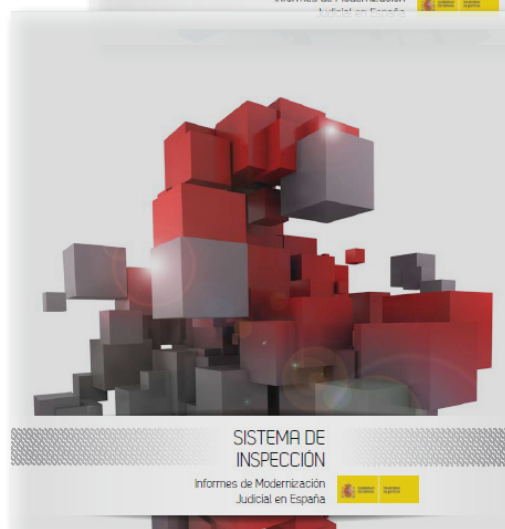
A través del EJIS se busca sincronizar la información en los sistemas que sean interoperables, evitando una errónea toma de decisiones por no tener información o porque no esté actualizada; mejorar la eficiencia de los procesos automatizando el traslado de la misma información entre sistemas distintos y evitando duplicidad de tareas y, por último, compartir la información necesaria para evitar que el ciudadano tenga que realizar trámites en distintas Administraciones.



9

Sistema de Inspección

Su misión es evaluar el funcionamiento, la eficacia y calidad de la actividad de las Secretarías de Gobierno y los servicios responsabilidad de los secretarios judiciales, mediante la medición, análisis y control de su actuación, la identificación de áreas de mejora, y la propuesta de recomendaciones sobre la organización, procedimientos y medios personales y materiales.



20 LIBROS - 20 PROYECTOS CLAVE PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA JUSTICIA

10 Los cambios en la organización del trabajo

En el proceso de modernización judicial, ha sido esencial la elaboración de manuales de puestos, organización y procedimientos como guías prácticas y de soporte, con el fin de facilitar el proceso de adaptación del personal de la Administración de Justicia a sus nuevas funciones y atribuciones.



11 Estrategia de Formación

Se ha desarrollado una Estrategia de Formación que define un nuevo modelo formativo eficaz, ágil y flexible en la gestión, que facilita la profesionalización y racionalización de esfuerzos y recursos, favorece la incorporación del conocimiento al desempeño diario de los profesionales y aumenta la accesibilidad y transferibilidad de los contenidos formativos, mejorando su calidad y desarrollando nuevos canales de acceso.



12 Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses (INTCF)

La principal función del INTCF es auxiliar a la Administración de Justicia y contribuir a la unidad de criterio científico y a la calidad de la pericia analítica. En el marco del proceso de modernización de la Justicia, se ha definido un proyecto encaminado a dotar de mayor coordinación y agilidad al INTCF, a homogeneizar y hacer más eficiente su actividad, y a mejorar los servicios que presta a nivel de calidad y eficiencia.

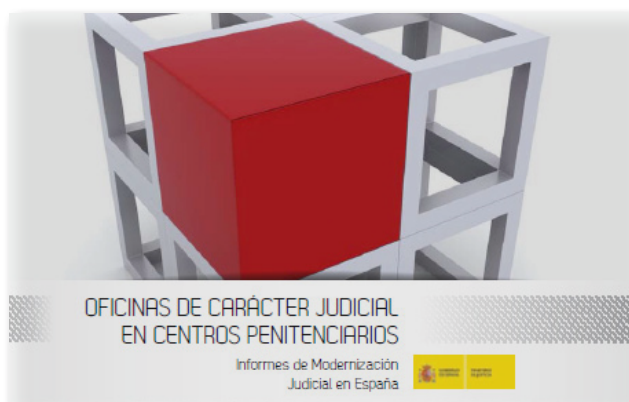


20 LIBROS - 20 PROYECTOS CLAVE PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA JUSTICIA

13 Oficinas de carácter judicial en Centros Penitenciarios

Los Ministerios de Justicia e Interior han puesto en marcha, de manera conjunta, un proyecto para la creación de delegaciones de oficinas de carácter judicial en centros penitenciarios.

Con esta iniciativa, se conseguirá la agilización de las relaciones entre internos y órganos judiciales y una optimización de los recursos.



15 Seguridad y Calidad S+Q

La información que posee la Administración de Justicia requiere, por parte de las TIC, de una protección ante todo tipo de amenaza.

Se pretende, con ello, la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información.

Por otro lado, se introduce la gestión de la calidad en los procesos y sistemas de información de la Administración de Justicia. De este modo, se han desarrollado un conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, necesarias para asegurar que los servicios proporcionados por los sistemas de información satisfagan los requisitos de calidad definidos.

14 Actividad de normalización del Ministerio de Justicia

En el marco de este proyecto, se han elaborado siete protocolos de actuación que definen el procedimiento a seguir en relación a distintas materias y con los que se quiere dar una respuesta judicial más ágil:

- Protocolo de destrucción de alijos del INTCF.
- Protocolo de destrucción o devolución de piezas de convicción remitidas al INTCF.
- Guía para identificación de víctimas en accidentes múltiples.
- Protocolo de atención de las oficinas de asistencia a las víctimas dependientes del Ministerio de Justicia a las personas afectadas por los casos de las adopciones irregulares y sustracciones de recién nacidos.
- Protocolo de actuación del INTCF para la identificación genética en los casos de adopciones irregulares y sustracción de recién nacidos.
- Protocolo de atención de las oficinas de asistencia a las víctimas para la atención a las víctimas de tráfico.
- Protocolo médico-forense de valoración urgente del riesgo de violencia de género



20 LIBROS - 20 PROYECTOS CLAVE PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA JUSTICIA

16

Plan de Infraestructuras y Comunicación (PIC)

El objetivo del PIC es alcanzar una Administración de Justicia orientada al ciudadano que permita la interoperabilidad entre todos los órganos judiciales, la virtualización de las infraestructuras y la tramitación electrónica punto a punto, ofreciendo una respuesta ágil y eficiente a las necesidades tecnológicas de la Justicia.

18

Cuadro de Mando Integral

Dentro del proceso de modernización, se han desarrollado aplicaciones de cuadros de mando que producen estadísticas, informes e indicadores que se pueden consultar para conocer el estado sobre distintas áreas de interés y ayudar a la toma de decisiones.

Estos cuadros de mando se han realizado sobre la información de las distintas aplicaciones procesales y de gestión registral.

17

Estrategia de Portales

Mediante este proyecto, se establece la utilización de portales o intranets corporativas que integren y unifiquen la interacción del personal de la Administración de Justicia con la propia organización.

La diversidad de portales se debe a que, junto a aquellas necesidades compartidas de información y comunicación, existen otras derivadas de las características y especificidad de cada uno de los actores de la Administración de Justicia.

Los portales que integran este proyecto son los siguientes:

- Portal del Secretario Judicial
- Portal del Personal Funcionario
- Portal de los Institutos de Medicina Legal
- Portal del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses

19

E-apostilla

Este proyecto tiene dos pilares fundamentales: en primer lugar, la expedición de apostillas electrónicas, consistente en sustituir la firma ológrafa de los documentos públicos apostillados por un certificado o firma electrónica válida. En segundo lugar, el registro electrónico (e-Register) por el que se reemplaza el fichero tradicional manual de apostillas por un registro electrónico que permita hacer un seguimiento de las apostillas emitidas.

20

Centro de Atención a Usuarios (CAU)

A través de este proyecto, se renueva y fortalece el CAU, realizando una revisión del incremento de las incidencias para mejorar su resolución. En aplicación de este proyecto, se incorpora personal con mayor cualificación y se analizan puntos críticos de la asistencia con la puesta en funcionamiento de nuevas aplicaciones y servicios. También se quiere establecer un tercer nivel de resolución de incidencias que puedan ser gestionadas por los departamentos que tienen la condición de responsables jurídicos.



12.512



Es el número de citas concertadas desde la puesta en marcha del servicio. **Burgos, con 4.689, es donde más citas se han solicitado.**

Registro Civil Central

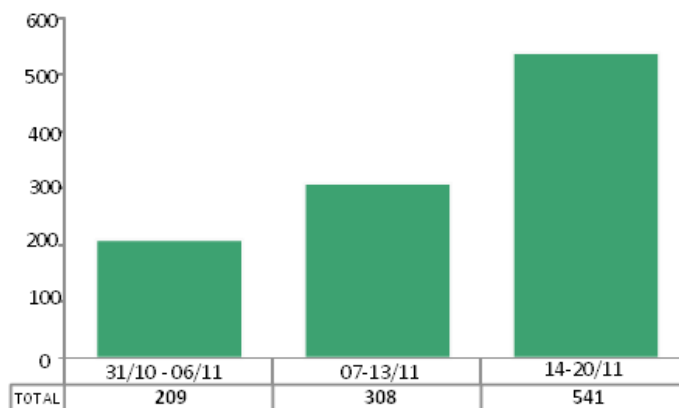
Desde el 31 de octubre presta también este servicio para la solicitud de certificados. En las 3 primeras semanas se solicitaron 1.058 citas

Se ofrecen 196 citas previas y se reparten 24 turnos a primera hora de la mañana, para llegar hasta 220 ciudadanos / día.

La Cita Previa del Registro Civil, un servicio que suma usuarios

El servicio de Cita Previa se inició en los Registros Civiles de Burgos, Guadalajara y Valladolid el 4 de julio. Posteriormente el servicio se ha extendido de manera escalonada. La primera oleada se inició el día 26 de septiembre en Cáceres y Cartagena, para continuar el 10 de octubre en los Registros Civiles de Palma de Mallorca y Toledo.

CITAS SOLICITADAS POR SEMANA



Como se puede observar en el gráfico, la evolución ha sido muy positiva, concentrándose más de la mitad de las citas durante la última semana de atención. Se han reducido en gran medida las colas que se organizaban a altas horas

de la madrugada esperando para conseguir turno para ser atendidos. En las primeras tres semanas, el nivel medio de cumplimentación de la agenda fue del 53%, aumentando hasta el 70% en la última semana.

Gracias, por un lado, a la colaboración del Registro Civil Central y a sus profesionales y, por otro lado, a la divulgación informativa realizada por el Ministerio de Justicia a través de trípticos informativos y de los canales de

comunicación 2.0, la acogida del nuevo servicio por los ciudadanos ha sido muy buena, materializándose en un incremento progresivo en el volumen de las solicitudes de cita previa recibidas.



Ciudadanos a las puertas de la sede del Registro Civil Central

**¿CÓMO ACCEDER
AL SERVICIO DE CITA
PREVIA DEL REGISTRO
CIVIL?**

WEB

www.citapreviaregistrocivil.es

SEDE ELECTRÓNICA DEL MINISTERIO

<http://sede.mjusticia.gob.es>

TELÉFONO

902 013 900 / 969 96 31 74

Lunes a Viernes de 8 de la mañana a 8 de la tarde



MINISTERIO
DE JUSTICIA



Ver vídeo



Unos 300 profesionales se han beneficiado ya de la formación en el Registro Civil de Servicios

La formación para el Registro Civil de Servicios finalizará a mediados del mes de diciembre. Más de dos meses de formación presencial, que comenzó el pasado 6 de octubre, para todos los profesionales de los Registros Civiles de las CC.AA. del territorio dependiente del Ministerio de Justicia. Ahora, cuando nos encontramos en el ecuador de la

impartición de la formación, es el momento de presentar el balance de lo avanzado.

Esta formación, impartida por profesionales del Registro Civil, se ha focalizado en el Nuevo Modelo Organizativo y la Normalización de la Práctica Registral, dos de los proyectos que en estos momentos se están poniendo en marcha.



Momento de la formación en el Registro Civil de Servicios

37 sesiones

Se ha impartido un **66%** de las sesiones planificadas, quedando por impartir **19 sesiones** antes de la finalización del proceso formativo.

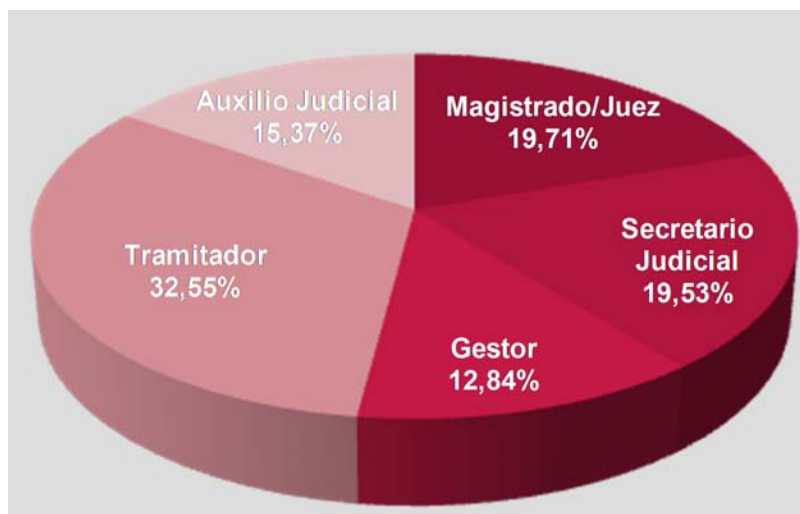
296 profesionales

han recibido formación específica. Un **35%** son **agentes del cambio:** magistrados/jueces y secretarios judiciales y un **65%** son **gestores, tramitadores y auxilios judiciales**

1.184 horas

de formación han impartido los **17 formadores del Registro Civil**

PERFILES DE LOS DESTINATARIOS



CUADRO RESUMEN DE LA FORMACIÓN

	Nº de sesiones de formación realizadas	Nº de horas de formación impartidas	Asistentes a la formación
Magistrado/Juez	13	176	44
Secretario judicial		236	59
Gestor	24	160	40
Tramitador		436	109
Auxilio judicial		176	44
TOTAL GENERAL	37	1184	296

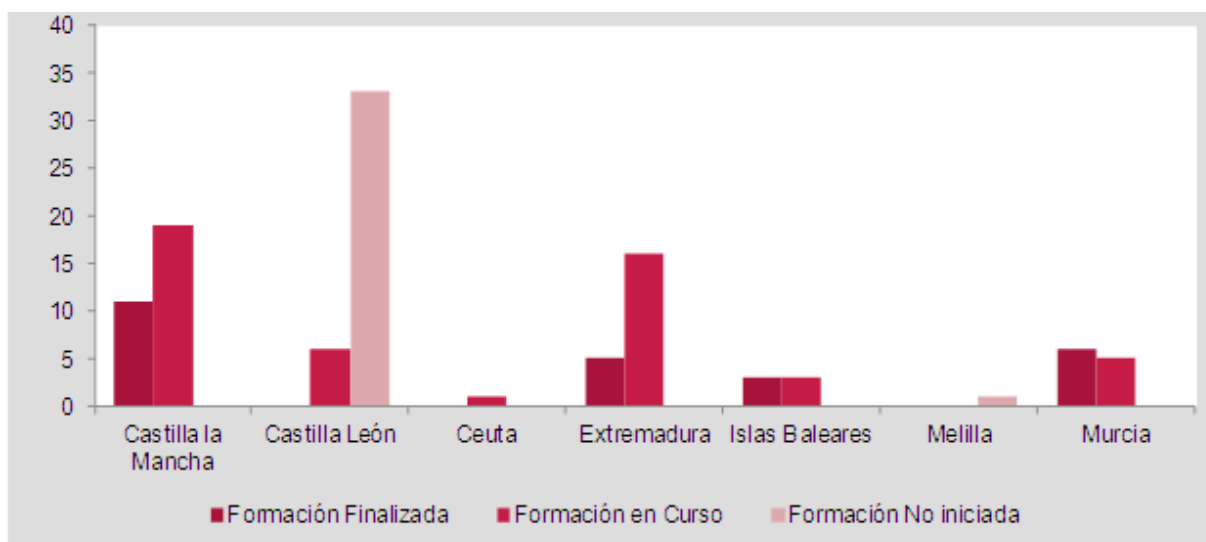
En resumen, ya se ha completado la formación en 25 de los 109 Registros Civiles planificados. De esos 25 que ya han finalizado la formación, 11 de ellos son de Castilla la Mancha, 5 de Extremadura, 3 de Islas Baleares y 6 de Murcia.

Actualmente, la formación se está impartiendo en 50 Registros Civiles. Los 34 Registros Civiles restantes ya disponen de sus sesiones de formación planificadas que tendrán lugar durante el próximo mes.



Momento de la formación en el Registro Civil de Servicios

NÚMERO DE REGISTROS SEGÚN LA FASE DE FORMACIÓN



Avance de la formación online en la aplicación informática Reglus

Previo a la implantación del nuevo aplicativo Reglus para la gestión de expedientes en los Registros Civiles, se está llevando a cabo el proceso de formación para los profesionales.

Esta formación se está realizando en tres fases con el objetivo de abarcar, no sólo los Registros Civiles Municipales del territorio Ministerio, sino también los ubicados en las Comunidades

Autónomas con competencias en Justicia que participan en la implantación de Reglus.

En la primera fase, que acaba de concluir, se ha formado a 318 profesionales de 35 Registros ubicados en el territorio del Ministerio de Justicia. Por su parte, los Registros de las Comunidades Autónomas transferidas han iniciado la segunda convocatoria del plan formativo.

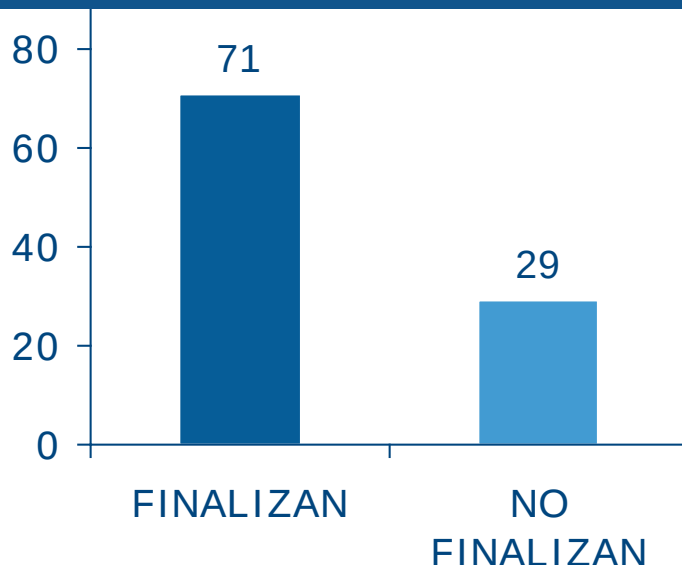
LAS CIFRAS

71,3%
de los participantes ha superado satisfactoriamente la primera fase de formación

77%
está satisfecho con la modalidad online de la formación recibida.

Consideran positiva la iniciativa porque les aporta información relevante para ejercer su trabajo bajo parámetros de calidad y les ha ayudado a solventar dudas.

USUARIOS QUE HAN FINALIZADO LA PRIMERA FASE FORMATIVA





En cuanto a las opiniones vertidas acerca del contenido y diseño de la formación recibida, el 83% de los profesionales considera que los contenidos tratados en la acción formativa son relevantes para las funciones que desempeñan cada día en el Registro.

Con respecto a la metodología y material utilizado, el 74% de los

profesionales consultados tiene una opinión favorable, que refuerza la satisfacción de los usuarios con la modalidad formativa empleada.

En estos momentos, se encuentra en curso la segunda de las fases del proceso formativo, que abarca un total de 68 Registros de todo el territorio nacional.

LAS CIFRAS

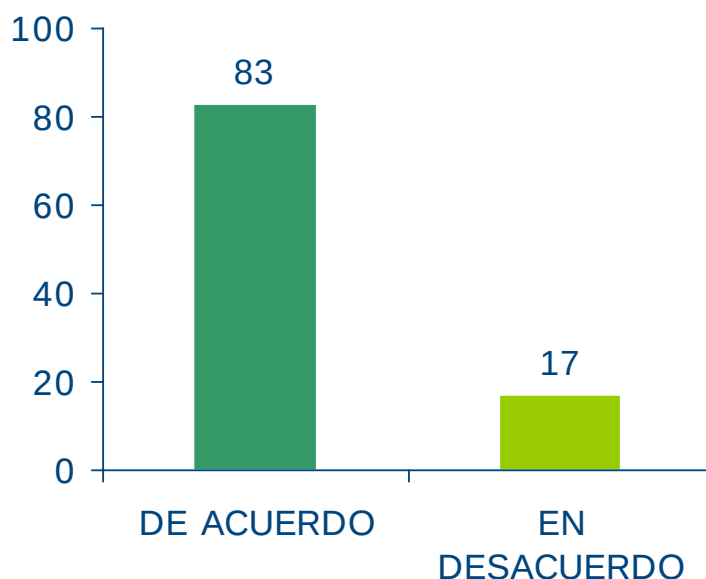
83%

de los encuestados considera relevantes los contenidos impartidos para el desempeño de su tarea en el Registro Civil

74%

de los profesionales valora positivamente tanto la metodología como el material utilizado en la formación

Los usuarios opinan que los contenidos tratados en la acción formativa son relevantes para las funciones que desempeñan cada día en el Registro Civil



Una nueva identidad visual para un nuevo Registro Civil

El cambio organizativo y de la práctica registral que ha supuesto el despliegue del Nuevo Modelo Organizativo y Tecnológico del Registro Civil está respaldado por una nueva identidad visual desde que el pasado 4 de julio que se pusieron en marcha los primeros pilotos de Guadalajara, Burgos y Valladolid y entró en funcionamiento la herramienta de gestión de expedientes Reglus.

Esta nueva identidad del Registro Civil agrupa en un solo concepto visual los aspectos clave del proceso de transformación emprendido en el Registro Civil.



Sede del Registro Civil de Valladolid

LA NUEVA IDENTIDAD VISUAL

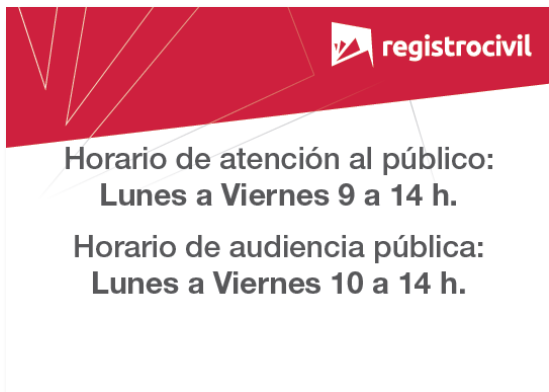
- Supondrá un elemento común a todos los Registros
- Facilitará la identificación ciudadana y la percepción de acudir a la misma organización con independencia de la sede
- En cuanto a los profesionales, potenciará su sentimiento de pertenencia a una organización común.
- Representa una organización renovada y en movimiento, preocupada por la mejora del servicio ofrecido al ciudadano.
- Proyecta una imagen moderna y adaptada al nuevo contexto social

El Manual de Identidad Visual del Registro Civil recoge los principales elementos que forman parte de la misma y establece sus normas de uso, los colores corporativos y las diferentes tipografías que deben ser utilizadas en los distintos soportes.

El cambio es visible desde julio en los tres Registros Civiles piloto, donde se instaló la nueva señalización y se distribuyeron los trípticos informativos. Durante el proceso de despliegue, la identidad visual se irá incorporando de manera progresiva el resto de Registros Civiles.

CARTELERÍA Y SEÑALÉTICA

Producción e instalación de nuevos carteles informativos en los Registros Civiles, que se adecúan a la nueva organización que se está poniendo en marcha.



registrocivil

Horario de atención al público:
Lunes a Viernes 9 a 14 h.

Horario de audiencia pública:
Lunes a Viernes 10 a 14 h.

FOLLETOS INFORMATIVOS

Edición, por parte del Ministerio de Justicia, de trípticos informativos sobre el [servicio de cita previa](#) y el proyecto de despliegue del [Registro Civil de Servicios](#)



DOCUMENTACIÓN

Edición de documentación como los manuales de formación de la aplicación Reglus.



COMUNICACIÓN 2.0

Un año de funcionamiento de las Oficinas Judiciales de Burgos y Murcia

El 10 de noviembre de 2011 el Ministerio de Justicia puso en marcha las primeras Oficinas Judiciales en las ciudades de Burgos y Murcia. Un hito fundamental en el proceso de modernización de la Administración de Justicia, fruto del consenso político y de la necesidad de dar respuesta a la demanda ciudadana de una justicia más ágil y eficiente.

Un año de trabajo en el que se han sucedido los retos para asentar los cambios organizativos, funcionales y procedimentales que trajo consigo el nuevo modelo.

Pioneros y protagonistas del cambio, los profesionales de la justicia de Burgos y Murcia nos cuentan qué ha significado, 365 días después, la llegada de la Oficina Judicial.



Ver vídeo ►►►



Sede de la Oficina Judicial de Burgos

Ver vídeo ►►►



Sede de la Oficina Judicial de Murcia

Artículo de la secretaria coordinadora provincial de Murcia, Nieves Sánchez Ruiz

Los desafíos de la Oficina Judicial

Ha transcurrido ya un año desde la implantación de la Oficina Judicial y es momento de hacer un balance de los hitos conseguidos y de los retos que todavía es necesario afrontar. No es tarea fácil. Como en todo proceso de cambio, y nadie duda de que este ha sido el mayor operado en la Administración de Justicia, debemos pararnos y hacer una reflexión para conseguir el objetivo que todos queremos: cómo y qué debemos hacer para avanzar en la mejora del sistema.



LOS HITOS CONSEGUIDOS

1. Racionalización de recursos humanos

El sistema organizativo de la Oficina Judicial permite a los responsables de los Servicios Comunes Procesales la distribución y movilidad de los recursos humanos y asignación de tareas para la consecución de mayor calidad en el servicio.



2. Homogeneización de trámites

Implica mayor garantía para el justiciable al existir uniformidad en los trámites procesales (admisión de demandas, señalamientos, ejecución...) asumidos por los Servicios Comunes, con independencia del órgano judicial resolutivo. El sistema de gestión procesal de tramitación guiada faculta la consecución de la homogeneización.



3. Especialización de funciones

Proceso lento que se ha iniciado en algunos Servicios Comunes, como el SCG y SCEJ y que permite la distribución de las tareas por trámites procesales. Para su plena implantación, se necesita dotación racional de recursos personales.



LOS HITOS CONSEGUIDOS

4. Responsabilidad en la gestión

Promovida por la creación de las jefaturas dentro de los SCP: Dirección, Sección y Equipos compartidos por secretarios judiciales y funcionarios -gestores procesales en su mayoría - que coadyuvan a la gestión de recursos materiales y personales.



5. Implantación del Sistema de Calidad

La creación de la Comisión Territorial de Calidad en las ciudades donde se ha implantado la Oficina Judicial ha supuesto el despliegue del Sistema de Calidad en el ámbito de la Administración de Justicia. El objetivo es conseguir una mejora continua del servicio prestado por la Oficina Judicial.



6. Colegiación de esfuerzos y apertura del sistema judicial a los profesionales

Una consecución inmediata del Sistema de Calidad ha sido la creación de grupos de trabajo con todos los operadores jurídicos externos (abogados, graduados sociales, procuradores, registradores de la propiedad...) y, de manera más eficiente, dentro de la propia Oficina Judicial, con la constitución de grupos de mejora en los distintos Servicios Comunes.



7. Transparencia procesal

El acceso al sistema de gestión procesal, tanto por los Servicios Comunes Procesales como por las UPADS que, en tiempo real, conocen del trámite procesal de un procedimiento, dota de agilidad al sistema.

LOS RETOS DE FUTURO

1. Proceso de revisión de las RPT'S

Al tratarse de una implantación parcial que solo ha afectado a tres órdenes jurisdiccionales, se precisa revisión de la Relación de Puestos de Trabajo.

Una tarea necesaria para dotar al SCOP, y en menor escala al SCEJ, de los recursos humanos suficientes para atender el volumen de unidades judiciales a las que presta servicio y la carga procesal asumida. La revisión además debe girar en torno a otras dos coordenadas: mayor singularidad y movilidad de los puestos de trabajo en los SCP.

3. Implantación de expediente judicial electrónico

La eficacia, eficiencia y agilidad que persigue la OJ se conseguirán plenamente cuando se sustituya el expediente en papel por el electrónico, evitándose así el traslado continuo de los expedientes entre las distintas unidades judiciales.

2. Revisión del concepto y funcionalidad de las UPADS

Un año después de la implantación de la Oficina Judicial se evidencia esta necesidad de revisión y, por tanto, la dotación básica en el decreto que lo regula.

4. Mejora de las TIC

No cabe la menor duda del avance tecnológico experimentado en la Administración de Justicia desde la implantación de la OJ, con el sistema Lexnet de notificación telemática, el sistema de grabación de juicios con firma digital (e-Fidelilus), la apostilla electrónica, etc. Sin embargo, es necesario mejorar a corto plazo el sistema de gestión procesal Minerva y las comunicaciones para evitar caídas del sistema, así como la implantación de la agenda electrónica de señalamientos.

5. Desarrollo del Sistema de Calidad

Se ha de seguir trabajando para el desarrollo integral del Sistema de Calidad, dando continuidad a los procesos iniciados e implementado las auditorías internas (control e inspección de los servicios comunes procesales) y externas (encuestas de satisfacción para el usuario del servicio prestado), así como el sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones.





El Servicio Común de Ordenación del Procedimiento: un año de trabajo

Josefa Sogorb Baraza
Directora del Servicio Común de Ordenación del Procedimiento de Murcia

La implantación de la Oficina Judicial ha supuesto - y así lo estamos viviendo día a día -, uno de los mayores cambios operados en el panorama jurídico español, y constituye un importante reto en el que entran en juego múltiples factores.

La nueva configuración de la Oficina Judicial conlleva un cambio total de mentalidad por parte de los agentes intervinientes en el servicio público de impartir justicia, en las Administraciones implicadas en la prestación del servicio, pero también en los profesionales y ciudadanos. Y en este proceso de cambio se trabaja para superar las dificultades que van surgiendo, buscando la mejora en la prestación del servicio.

La Oficina Judicial persigue optimizar las capacidades profesionales de los que trabajan a su servicio, otorgando a los funcionarios un mayor número de competencias, considerando que están perfectamente capacitados para realizarlas.

EL SERVICIO COMÚN DE ORDENACIÓN DEL PROCEDIMIENTO, PIEDRA ANGULAR

COMPOSICIÓN DEL SCOP DE MURCIA					
	Director SCOP	SECCIÓN 1 Órganos Unipersonales y Colegiados Jurisdicción Contencioso Adtiva.	SECCIÓN 2 Órganos Unipersonales y Colegiados Jurisdicción Social	SECCIÓN 3 Juzgados de lo penal	TOTAL
Secretario Judicial	1	3 (1 jefe de sección)	2 (1 jefe de sección)	1 jefe de Sección	7
Gestor Procesal		5 (1 jefe de equipo adjunto)	4 (1 jefe de equipo adjunto)	1 jefe de equipo	10
Tramitador Procesal		18	11	5	34
TOTAL					51

EL SERVICIO COMÚN DE ORDENACIÓN DEL PROCEDIMIENTO, PIEDRA ANGULAR

El Servicio Común de Ordenación del Procedimiento, SCOP, es la pieza más relevante en el proceso de implantación de la Oficina Judicial, representando el cambio más profundo en la filosofía de la tramitación procesal. No obstante, se reconocen dificultades en su

constitución, no sólo por la gran cantidad de medios personales y materiales a los que afecta, sino también por el gran cambio de cultura que supone en la organización de la Administración de Justicia.



Dar servicio a las UPAD y resto de Oficinas Judiciales destinatarias



Asume las tareas de tramitación e impulso de los procedimientos, siempre que no resulte imprescindible la intervención de juez o magistrado y de conformidad con lo establecido en las leyes procesales

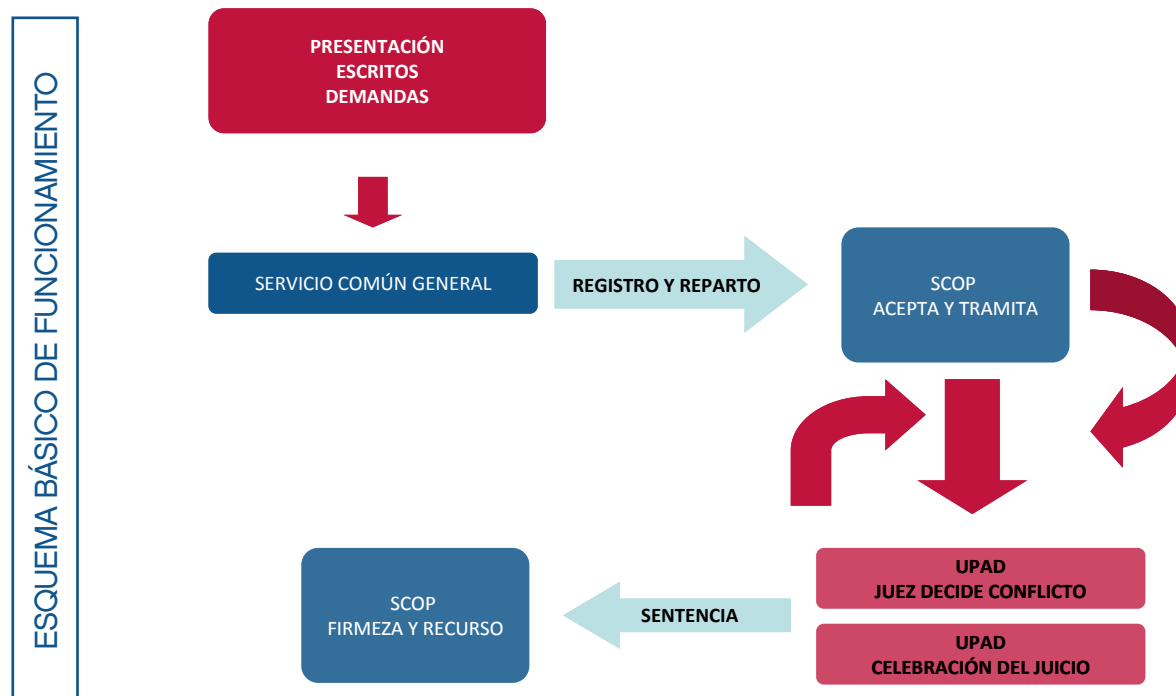


En él se residencian las funciones judiciales de carácter procedimental que quedan fuera de lo estrictamente jurisdiccional.



El secretario judicial asume además de las funciones de impulso formal del procedimiento, que tenían hasta ahora, funciones que permiten adoptar decisiones en materias colaterales a la función jurisdiccional, pero indispensables para la misma.

FUNCIONES Y OBJETIVOS



VENTAJAS Y RETOS QUE PRESENTA EL NUEVO MODELO

Tras un año de funcionamiento, la experiencia ha puesto de manifiesto las dificultades y obstáculos a los que nos enfrentamos, y también los beneficios y utilidades del nuevo modelo, que se entiende válido y necesario.

5 VENTAJAS

* La aplicación de criterios de especialización en función de las diferentes fases procesales

Así, en la medida en que cada equipo tiene asignada una misma tarea, es posible incorporar buenas prácticas, optimizar los tiempos de realización y, en definitiva, prestar un servicio de mayor calidad.

* La racionalización del trabajo y el mejor aprovechamiento de los recursos

Es una organización flexible que permite solventar las disfunciones provocadas por acumulación puntual de tareas, mediante la movilidad de los funcionarios dentro de la sección a uno u otro equipo, e incluso, de forma temporal, entre las diferentes secciones, mediante el llamado “decreto pasarela”.

* Implantación del sistema de gestión de calidad

Permite una revisión periódica del estado del servicio, lo que hará posible corregir las disfunciones que se observen.

* La elaboración del catálogo de las llamadas “buenas prácticas procesales”

En coordinación con los colegios profesionales de abogados, graduados sociales y procuradores, muchas de las cuales ya se están aplicando y con resultados muy positivos.

* La implicación que en todo el proceso han mostrado los secretarios judiciales, gestores y tramitadores procesales

Resultado de la asunción de sus tareas con una mayor responsabilidad en la gestión.

4 RETOS

* MIGRACIÓN DE EXPEDIENTES

El proceso concluyó con la remisión a este servicio de miles de procedimientos, que hubo que **examinar, catalogar por fases y proveer, muchos de ellos con urgencia**, a fin de evitar la suspensión de juicios y llevar a cabo la adopción de resoluciones urgentes.

Esta tarea se fijó como objetivo primordial para el servicio y, gracias al gran esfuerzo desarrollado por el personal de las tres secciones, **se ha conseguido mantener el ritmo de señalamientos y tramitación de asuntos**. Ello, pese al escaso número de funcionarios con que cuenta este servicio para la enorme carga de trabajo que asumió desde el inicio, y que continúa recibiendo desde su entrada en funcionamiento.

* LAS DIFICULTADES TECNOLÓGICAS DERIVADAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN MINERVA NOJ QUE RETRASAN LA TRAMITACIÓN

La compleja gestión de la Agenda de Señalamientos, que finalmente dejó de funcionar, lo que provocó una mayor dificultad para llevar a cabo los señalamientos de juicios y la coordinación con las UPADS en esta tarea,

* LA IMPLANTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

Permitirá la integración en el sistema procesal Minerva de toda la documentación y resoluciones de cada procedimiento. Actualmente, se produce la itineración constante del procedimiento entre las distintas unidades que integran la Oficina Judicial.

* DISCORDANCIA ENTRE EL PERSONAL DEL SERVICIO Y SU CARGA DE TRABAJO

La dotación de personal con que cuenta el SCOP es insuficiente, teniendo en cuenta que la mayor parte de la tramitación del procedimiento recae en este Servicio. Esto exige, con carácter inmediato, la revisión de las relaciones de puestos de trabajo, y el aumento de la dotación de personal, manteniendo, entretanto, medidas de refuerzos que **permitan afrontar con calidad y agilidad la tramitación de los procedimientos que asume el servicio**.

EL SERVICIO COMÚN DE ORDENACIÓN DEL PROCEDIMIENTO, PIEDRA ANGULAR

Este nuevo esquema de organización del trabajo, a diferencia del anterior modelo atomizado de juzgados, permite la homogeneidad en la práctica de las actuaciones y la simplificación de tareas.

Igualmente, permite adoptar decisiones uniformes para todas las peticiones que se reciben, con independencia del juzgado a que haya correspondido la demanda, por turno de reparto, aplicando criterios de prioridad o prelación de asuntos que requieran actuaciones urgentes.

La identificación de tareas y de las responsabilidades de cada uno de los miembros de la Oficina Judicial, así como la especialización en el trabajo, permitirán la mejora continua del servicio y el control sobre la gestión, evaluando la calidad del mismo mediante el examen de determinados indicadores.

“ Lo importante es iniciar el camino.

“ Los primeros pasos ya se han dado, ahora queda afrontar con responsabilidad y compromiso las circunstancias del día a día, y esto nos ayudará a solventar los problemas que surjan.

“ Desde la comprensión y la colaboración de todos, la Oficina Judicial irá mejorando de forma progresiva y racional.

El mayor problema al que se ha enfrentado este Servicio desde su inicio es hacer frente al voluminoso número de procedimientos que se recibieron de los juzgados, en algunos casos, sin la tramitación actualizada.

Esto exige un esfuerzo considerable del personal del SCOP para trabajar estos procedimientos con la urgencia requerida, compaginando esta tarea con el proveído de las demandas, el señalamiento de juicios penales y la respuesta al importante volumen de escritos que se reciben a diario.

La situación se está solventando gracias a la gran labor realizada por todos los funcionarios, y merced a las medidas de refuerzo que se han adoptado en las tres secciones y que están consiguiendo un óptimo resultado.



Vestibulo de la Oficina Judicial de Murcia

Miguel Castaño Penalva

Jefe de Equipo del Servicio Común de Ordenación del Procedimiento de Murcia

“Sin duda el sistema era y es válido, pero hay mucho camino todavía por delante”

La necesidad del cambio en la Administración de Justicia era una reclamación que se venía produciendo desde hace varias décadas en todos los ámbitos de la sociedad.

Ese cambio se produce con la instauración de la Oficina Judicial, que iba a suponer una transformación en la Administración y que fue acogida con grandes expectativas, sobre todo por parte de los funcionarios, pues, en teoría, conllevaría una mayor agilización y especialización en la tramitación. Era el punto de partida, y aunque sin duda el sistema era y es válido, hay mucho camino todavía por delante.

Hace unos días hemos cumplido el año desde el nacimiento del SCOP, pieza clave de la nueva organización. La situación actual, tras el primer aniversario de su puesta en funcionamiento, presenta luces pero también sombras. Hemos puesto en marcha un nuevo modelo de trabajo, aunque también hay sentimiento de impotencia, de querer llegar a más. Concurren varias causas y se podrían describir estas luces y sombras, avances y retos pendientes.

► ¿Se necesita más personal?

Aunque es manifiesto que el Servicio Procesal de Ordenación nació con falta de dotación de personal, lo cierto es que están consiguiendo objetivos como consecuencia del increíble esfuerzo y sacrificio que los funcionarios realizan.

Y ello pese a las innumerables trabas a las que se han de enfrentar en su labor cotidiana.



Sin embargo, es preciso revisar los criterios de asignación de personal al SCOP, en función del volumen de litigiosidad - unos 8.000 o 9.000 recursos y un montante similar de piezas de medidas cautelares-. Esta gestión, que realizaban 44 profesionales en 8 juzgados de lo Contencioso-Administrativo de Murcia, ha pasado a ser realizado por 15. Sobre este punto no creo que deba extenderme más, los números cantan.

La tecnología

En segundo lugar, la tecnología. Los funcionarios de Justicia estamos poniendo todo de nuestra parte, aplicando disciplina informática, escaneando, itinerando procedimientos... pero lo cierto es que el sistema de gestión procesal hace aguas y requiere complementarse con el expediente judicial electrónico. Tal vez sea el reto más complejo, pero es absolutamente necesario subsanar el gran número de problemas que conlleva su aplicación.

Además, los cambios legislativos no se traducen en un cambio en el sistema informático, encontrándonos en la actualidad con tres regulaciones distintas del procedimiento, la última con la Ley de Agilización Procesal, sin que a día de hoy esta tenga su reflejo en el sistema.



Uniformidad de criterios

En tercer lugar, es de destacar el tenaz esfuerzo de los grupos jurídicos locales en pro de un mejor diálogo entre las distintas unidades, pero es absolutamente necesario que se consiga un consenso con los titulares de los órganos judiciales. Sería conveniente que hubiera uniformidad en los criterios de tramitación.

La diversidad existente actualmente provoca confusión, ya que un mismo Servicio Común, dependiendo del titular del órgano jurisdiccional al que atiende, realiza actuaciones distintas.

Optimización y especialización

La optimización y especialización es un reto crucial, de forma singular, en el Servicio de Ordenación del Procedimiento.

Existe un cierto “miedo” a una especialización real y efectiva en la tramitación de los procesos, una de las finalidades de la OJ que llevaría a una mayor agilidad y, en definitiva, a una mayor productividad, que repercutiría directamente en el justiciable.

Pero esta especialización no se puede dirigir solo a la tramitación del proceso, sino también a la incoación, al registro de demandas y a la distribución de escritos entre los distintos Servicios y UPAD's.

Si esta labor falla, repercute en el resto, de ahí la necesidad de hacer hincapié en el buen funcionamiento de esta sección perteneciente al Servicio Procesal General.



Labor de información



Por último, estamos haciendo un notable esfuerzo por difundir el nuevo modelo entre profesionales y actores, incluso compartiendo con ellos grupos de mejora para la puesta en común de buenas prácticas. Sin embargo, hay que trabajar mucho en relación con la actitud que, con carácter general, tienen los profesionales implicados.

Por ejemplo, la mayoría de escritos presentados durante este año van dirigidos al juzgado correspondiente y no al Servicio que le notifica o en el que se tramita su asunto. De esta manera, se aprecia un cierto desconcierto e incertidumbre en el conocimiento del nuevo funcionamiento, lo que provoca un inmenso trasiego de escritos entre Servicios y UPADS. Todo ello lleva consigo, en cierta medida, que vengamos actuando como si nada hubiera cambiado.



En definitiva, y pese a toda la problemática aludida, la Oficina Judicial debería seguir el camino inicialmente marcado.

Para ello es imprescindible dotarla de todo lo necesario, por lo que, además de los elementos materiales, se requiere una predisposición y voluntad por parte de todos los operadores intervinientes en la Administración de Justicia para que salga adelante, para que funcione. El cambio es necesario.

Artículo del secretario coordinador provincial de Burgos, José Luis Gómez Arroyo

La Oficina Judicial de Burgos: un proceso vivo

En numerosas ocasiones hemos apercibido que hablar de Oficina Judicial, por encima de opiniones y discrepancias varias, significa disertar sobre un proceso, que entre otros e, puede calificarse como técnico, social, jurídico, orgánico, normativo, revolucionario, complejo, vasto, dilatado, evolutivo, anímico, cultural, etc.

En definitiva, la Oficina Judicial no puede ser examinada y valorada como si de un simple y estático cuadro se tratara, sino, que debe observarse y seguirse secuencial y progresivamente, asumiendo su enorme dimensión y complejidad, teniendo muy presente el pasado, el presente y el futuro por vislumbrar.

Bajo esta premisa y fijando la lupa sobre la concreta realidad de la Oficina Judicial de Burgos, es necesario destacar algunos de los detalles o aspectos más ilustrativos. Dentro de este amplio puzzle que es la Oficina Judicial y, siempre desde la experiencia directa, intentaremos destacar algunas de las luces de la implantación, sin olvidar las sombras detectadas o las necesidades y penden-
cias a solventar.

Hecho histórico y trascendental

Pendiente de un estudio sereno y profundo, así puede calificarse toda la fase previa de creación y preparación para la materialización de la Oficina Judicial.

Resulta imposible describir con un detalle la cantidad de estudios, proyectos y actividades que se han ido sucediendo para hacer realidad el despliegue del proyecto en las ciudades de Burgos y Murcia. A la par que resulta ingente el número de personas que, directa e indirectamente, y desde diferentes ámbitos, han participado en todas y cada una de las fases creativas y evolutivas. Otro dato para tener muy presente es que el partido judicial de Burgos ha sido una auténtica piedra de toque a la hora de innovar, desplegar, estabilizar y desarrollar un nuevo modelo organizativo extendido al complejo entramado operativo de todos los órdenes jurisdiccionales.



“ La realidad socio-jurídica de la Oficina Judicial en Burgos, a día de hoy, en modo alguno se parece a la de hace varios meses ni, previsiblemente, debe asemejarse a la futura.

“ Una obra histórica de esta naturaleza, envergadura y trascendencia necesita de sus razonables tiempos y previsibles modos para su plena y eficaz consolidación.

Hecho histórico y trascendental

La realidad burgalesa obliga a destacar la existencia de aspectos y circunstancias que hasta ahora resultaban desconocidas o relativamente lejanas en el ámbito judicial.

Como la filosofía y realidad de las Relaciones de Puestos de Trabajo (RPTs); los nuevos aires organizadores en el ámbito de los Servicios Comunes Procesales; el desembarco de un sistema de control y calidad en el escenario judicial; mayores niveles de información, conocimiento y transparencia; nuevas necesidades y métodos de relación interjudicial; nuevas redistribuciones competenciales y funcionales...

No obstante, lo más positivo y trascendental a constatar en Burgos lo constituye el incalculable flujo de información, trabajo, conocimiento y experiencia positiva y negativa que, desde Burgos, puede ser exportado a otros futuros y potenciales despliegues.

Ahora bien, no debemos obviar que una experiencia histórica de este calado conlleva unos costes coyunturales para el servicio público judicial, a la vez que genera discrepancias y efectos negativos de diversa naturaleza. Burgos, en su papel de ariete, está sirviendo para mitigar y/o evitar que, en la medida de lo posible, no se reproduzcan en otras sedes.

El futuro

Así las cosas, creemos que a futuro debe prestarse suma atención al aspecto anímico de todos los operadores jurídicos que, directa o indirectamente, puedan verse afectados durante todo el proceso de cambio.

Por otra parte, aspectos como la formación práctica, la información, la motivación y la sensibilización con todos los sectores afectados resultan fundamentales.

Sin olvidar, por último, que en todo lo relacionado con las cuestiones de carácter técnico y organizativo debe realizarse un seguimiento asistencial, constante, no sólo en las fases previas o en el momento del despliegue, sino también en la fase posterior.



La fase posterior al día elegido para la verdadera puesta en marcha - el día después - debe tener tanta o más importancia que la previa.

Las necesidades

En cualquier caso, con la experiencia adquirida, y a título particular, podemos definir las necesidades más apremiantes y básicas para conseguir los niveles de optimización y eficacia inicialmente previstos para la Oficina Judicial. Estas necesidades serían:

- Habilitar un avanzado e innovador aplicativo informático procesal acorde a las necesidades y expectativas del nuevo modelo.
- Reformar y ajustar las iniciales RPTs de Burgos para acoplar la realidad personal inicialmente prevista a la realidad orgánico-procesal surgida.
- Acelerar el proceso de desarrollo e implantación del expediente judicial electrónico en Burgos.

Bien es cierto, y resulta obligado reconocerlo, que mucho se ha hecho y trabajado en la ciudad de Burgos a propósito de la Oficina Judicial. Ahora bien, también lo es que nos hallamos ante un proyecto que tiene sus tiempos y que aún resta bastante más por hacer en el ámbito tecnológico y organizativo.

De tal modo que, si frenásemos o ralentizásemos en este momento el natural desarrollo y proceso evolutivo del modelo, daríamos al traste con todas las previsiones e ilusiones establecidas al efecto. En definitiva, y por utilizar un símil expresivo, dejaríamos la casa a medio construir.



“ Si frenásemos el natural desarrollo del modelo dejaríamos la casa a medio construir

El análisis

Desde la experiencia vivida, consideramos que es el momento de que todos los interesados y afectados, cada uno en su papel y dentro de sus posibilidades, analicemos realidades, ajustemos disfunciones, corrijamos defectos y completemos los instrumentos y los modos que aún restan por integrar en el puzzle, al objeto de culminar con éxito este histórico y revolucionario proyecto.

M^a Teresa de Benito Martínez, directora del Servicio Común General de la Oficina Judicial de Burgos

“Necesitamos que se siga apostando fuerte por la modernización de la Administración de Justicia”

Ha pasado ya un año desde que en Burgos pusimos en marcha la Oficina Judicial como experiencia piloto.

Casi nos hemos olvidado de los prolegómenos como la migración de expedientes, el proceso de acoplamiento del personal, la adaptación de los espacios físicos y otras muchas actuaciones encaminadas a la difícil y compleja tarea de pasar de las viejas estructuras a la Oficina Judicial.

Cambiamos de sitio, de compañero, de tareas a realizar, de manera de hacerlo, de forma de organización.

Y, como no podía ser de otra manera, resultó duro, difícil y ha supuesto un reto tanto a nivel personal como profesional.

Hemos dado un primer paso para acercarnos al modelo previsto en la LOPJ desde el año 2003. Queda mucho para llegar a la estabilidad pero, sin duda, tenemos que aspirar a una Administración de Justicia tecnológicamente avanzada y que se sitúe a la altura de las administraciones más modernas, con la mirada puesta en un servicio público ofrecido al ciudadano.

LOS ASPECTOS MÁS POSITIVOS APORTADOS POR EL SERVICIO COMÚN GENERAL

- * La “ventanilla única” de soporte a los órganos unipersonales y a los colegiados de Burgos
- * El otorgamiento de todos los apoderamientos “apud acta”
- * La integración en el sistema de gestión procesal de los escritos incluidos los de mero trámite
- * Un registro más completo y acorde al Reglamento de Homogeneización 2/2010 del CGPJ
- * La centralización de la práctica de todos los actos de comunicación
- * La introducción del programa informático de gestión en la Sección 2^a, pese a sus deficiencias
- * La gestión de las salas de vistas
- * La utilización del programa e-Fidelius para la grabación digital de juicios y vistas
- * La utilización cada vez más importante de la videoconferencia
- * Un nuevo sistema de gestión del archivo de expedientes
- * La aprobación del Catálogo de Servicios del SCG por la Comisión Territorial de Calidad

Todavía es pronto para hacer balance, estamos en el camino, hemos sido pioneros y nuestra experiencia, tanto en los aspectos positivos como negativos, servirá para los que vengan detrás. Necesitamos que se siga apostando fuerte por la modernización de la Administración de Justicia. En concreto, tenemos que seguir pidiendo la revisión de las RPTS, el expediente judicial

electrónico, un nuevo programa informático de gestión procesal, la compatibilidad de los sistemas de gestión en los diferentes territorios o la simplificación administrativa. En definitiva, estamos viviendo en la era de las tecnologías de la información y de las comunicaciones y ello debe reflejarse en la Administración de Justicia.

Carmen Gay-Pobes Vitoria, secretaria judicial (SCEJ CIVIL / UPAD SOCIAL)

“La Oficina Judicial de Burgos está viva y funciona”

“La capacidad de desarrollo y crecimiento de un país radica esencialmente en el grado de efectividad, agilidad y competencia de su Administración”

(A. Rodríguez Fernández 1996 “Psicología social y políticas públicas”)

El 10 de noviembre de 2010 comenzó a funcionar en Burgos la Oficina Judicial, uno de los pilares del proceso de modernización puesto en marcha por el Ministerio de Justicia.

Con ella, llegó una nueva forma de organización, de distribución de funciones, de relaciones formales e informales y un nuevo equilibrio en una estructura como la nuestra, poco acostumbrada a las novedades.

Todos los que trabajamos en los juzgados de Burgos, tuvimos que afrontar el reto de ser pioneros superando los primeros días y durante un tiempo, problemas técnicos, jurídicos y humanos. Poco a poco, los fuimos resolviendo, de forma que nuestra experiencia ha servido para facilitar el despliegue en otras sedes.

Transcurridos estos meses podemos decir, sin triunfalismos pero sin complejos, que la Oficina

Judicial de Burgos está viva y funciona.

Quedan cosas por hacer, pero también es justo reconocer el esfuerzo realizado y los logros conseguidos. El proceso de digitalización, iniciado este otoño, y algunos ajustes pendientes sobre el modelo inicial servirán para concluir la implantación.

No debemos olvidar que la finalidad de este modelo es la de servir de apoyo a la actividad jurisdiccional de jueces y tribunales y conseguir un servicio público eficiente y de calidad al servicio de los ciudadanos.

Por eso, y en un escenario social y económicamente difícil como este en que cumple su primer año, la Oficina Judicial de Burgos está preparada para dar respuesta a las expectativas de quienes acuden a ella en busca de una justicia ágil, eficaz y moderna.

“ Quedan cosas por hacer, pero también es justo reconocer el esfuerzo realizado y los logros conseguidos

“ La Oficina Judicial de Burgos está preparada para dar respuesta a las expectativas de quienes acuden a ella en busca de una justicia ágil, eficaz y moderna

El Ministerio de Justicia presenta la Estrategia de Formación para acompañar el proceso de modernización judicial

La modernización judicial conlleva una profunda transformación en los hábitos profesionales de las personas que componen la Administración de Justicia, haciéndose preciso un esfuerzo permanente de formación en nuevas aplicaciones informáticas, en procesos y hábitos de trabajo y en nuevas habilidades y competencias.

La formación deriva de forma natural en una mejora del desempeño del puesto de trabajo que conlleva un incremento de la productividad, la eficiencia y la calidad del servicio. Para conseguir una adaptación más rápida y eficiente a este proceso de modernización, el MJU ha desarrollado una Estrategia de Formación para el personal de la Administración de Justicia.



VISIÓN

La Administración de Justicia cuenta con un equipo profesional cualificado para participar en los procesos de modernización y utilizar eficaz y eficientemente los sistemas tecnológicos actuales y de futuro, que permiten garantizar a los ciudadanos su acceso a la información judicial, desplegar los sistemas de gestión información y documentación entre las distintas instancias y operadores jurídicos, favoreciendo la interoperabilidad.

MISIÓN

Disponer de un personal preparado y motivado para la prestación, bajo la premisa de la excelencia en la calidad de atención a toda la ciudadanía, de un sistema judicial accesible, efectivo y basado en la vocación de servicio.



Hacia un nuevo paradigma de la formación en el Ministerio de Justicia

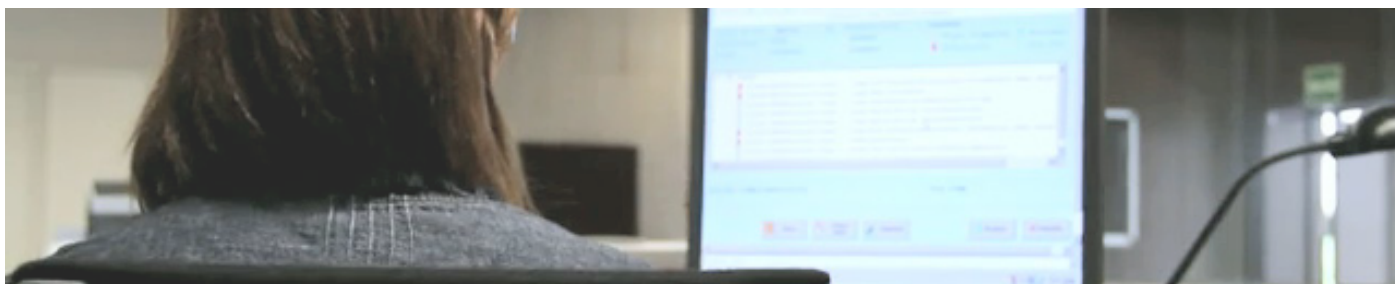
PUNTO DE PARTIDA	NUEVO MODELO DE FORMACIÓN
LA FORMACIÓN COMO DERECHO DEL EMPLEADO PÚBLICO	LA FORMACIÓN COMO RESPONSABILIDAD COMPARTIDA POR TODOS LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN
UNA FORMACIÓN RECURRENTE NACIDA DE NECESIDADES	UNA FORMACIÓN PERMANENTE NACIDA DE NECESIDADES ESTRATÉGICAS ESPECÍFICAS
UNA FORMACIÓN DE OFERTA	UNA FORMACIÓN LIDERADA
UNA FORMACIÓN PUNTUAL	EL DESARROLLO DE UN ITINERARIO FORMATIVO
LA FORMACIÓN DE CORTE FUNCIONAL	LA PROFESIONALIZACIÓN DE LOS RECURSOS
UNA FORMACIÓN PASIVA	LA BÚSQUEDA EN LA PROACTIVIDAD FORMATIVA
LA ELABORACIÓN DE CONTENIDOS	UN ENTORNO DEL CONOCIMIENTO
UNA FORMACIÓN DISPERSA Y "DESCONECTADA"	UNA FORMACIÓN COORDINADA Y "VALORIZADA"
UNA FORMACIÓN DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL PARTICIPANTE	UNA FORMACIÓN EVALUADA DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL DESEMPEÑO
UN SERVICIO DE FORMACIÓN ORIENTADO AL SOPORTE	UN SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONALIZADO

La Estrategia de Formación del MJU procurará a la modernización de la Administración de Justicia un nuevo modelo formativo eficaz, ágil y flexible en la gestión, que facilite la profesionalización y racionalización de esfuerzos y recursos. Un modelo formativo que favorezca la incorporación del conocimiento al desempe-

ño diario de los profesionales de la Administración. Un modelo formativo que pretende avanzar en el aumento de la accesibilidad y transferibilidad de los contenidos formativos, mejorar su calidad y desarrollar nuevos canales de acceso.

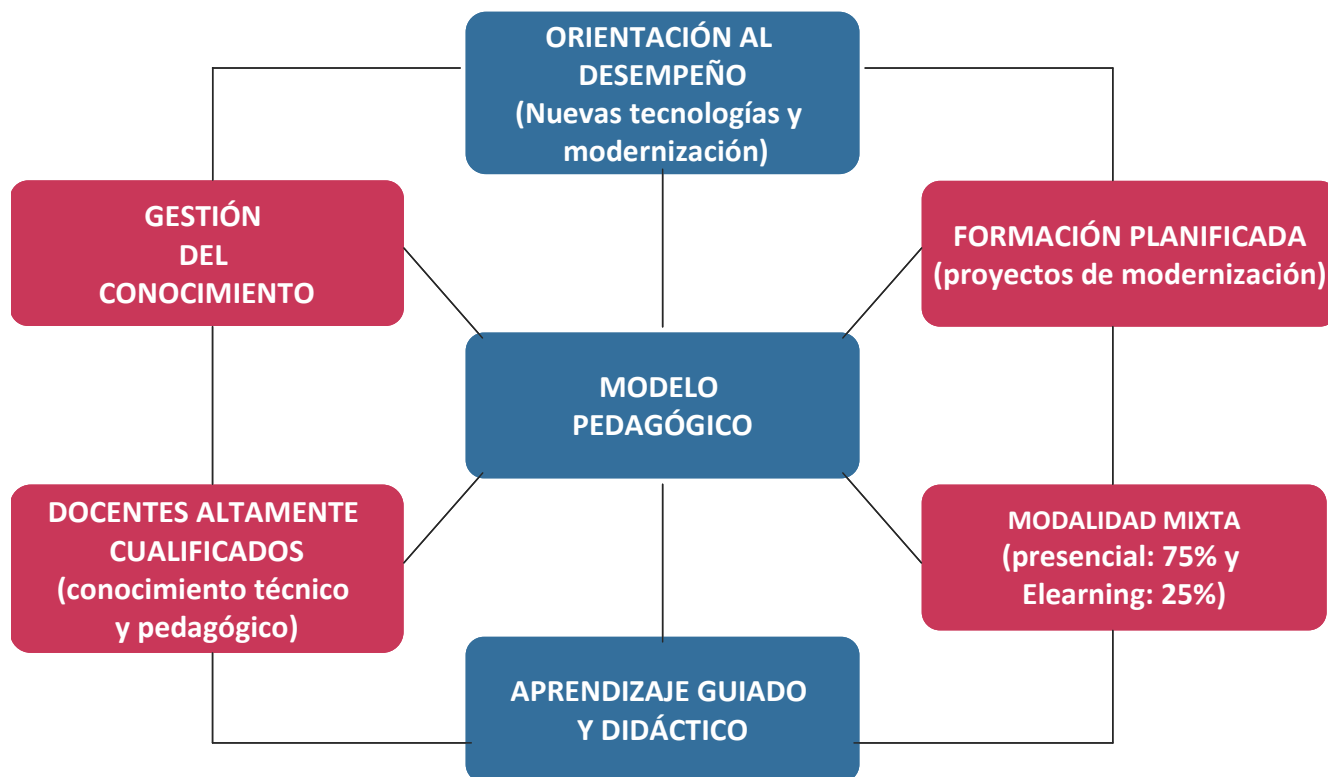
Las características de su modelo formativo se resumen en cinco puntos

- * Tres políticas de actuación:
Política de calidad de la formación, política de eficiencia en la gestión del servicio público y política de multiplicación del impacto formativo.
- * Tres ámbitos de impacto:
El modelo estratégico de formación no se desarrolla en un único ámbito de actuación, sino que se define en el primero o más cerrado de ellos, la DGMAJ, se coordina y se difunde en toda la Administración de Justicia e impacta sobre toda la sociedad.
- * Coordinación institucional:
Es patente el interés de la estrategia porque el modelo del servicio de formación sea compartido. Hay un deseo de implicar a todos los intervinientes de los diferentes ámbitos de impacto en el desarrollo de la estrategia de formación y en el proceso de modernización. Fomentar la proximidad del ciudadano con la Administración, facilitando la identificación de los servicios prestados.
- * La tecnología como una herramienta transversal:
El modelo formativo concibe la tecnología al servicio de la formación.
- * El modelo formativo se basa en cuatro ejes estratégicos:
Todos ellos están fuertemente interrelacionados, dando lugar a un modelo único. Cada eje presenta un modelo con las características propias del ámbito conceptual en el que se desarrolla.



Ejes estratégicos del modelo formativo:

- * **Eje pedagógico:**
Define la estructura de la propuesta para lograr un óptimo modelo pedagógico:



- * **Eje de organización:**
Da las claves organizativas que aseguran la eficacia y eficiencia del esfuerzo realizado
- * **Eje de gestión:**
Define cómo manejar la información generada por el proceso formativo para controlar su efectividad desde el punto de vista económico, organizativo y pedagógico.
- * **Eje de comunicación:**
Logra que los implicados consigan la motivación necesaria como participantes activos del cambio y de su propia formación.
- * **Eje de valorización:**
Poner en valor la estrategia formativa en otros ámbitos de la Justicia y colectivos ajenos

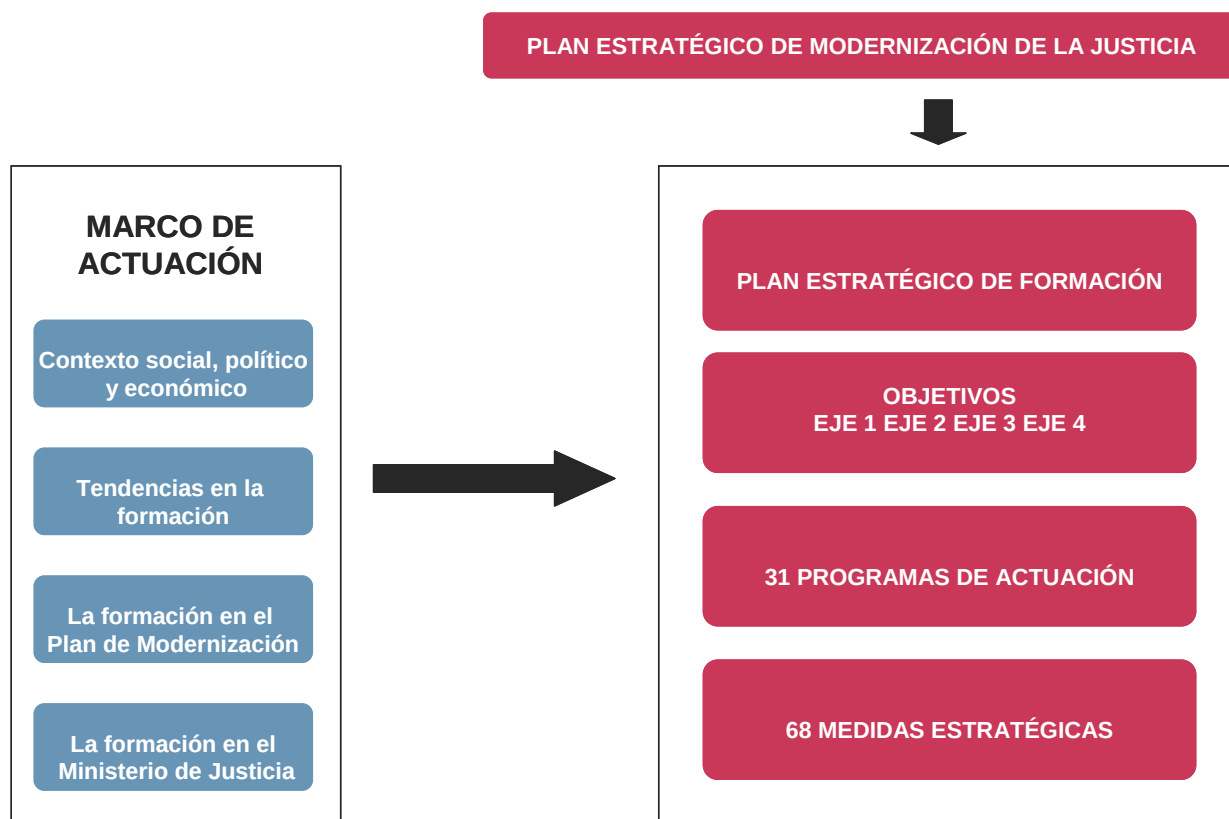
31 programas de actuación

Estos cuatro ejes se materializan a través de 31 Programas de actuación, que detallan cada una de las acciones que se han de llevar a cabo para poner en marcha la Estrategia de Formación. De ellos, se extraen 68 medidas estratégicas, encaminadas a transformar la formación hacia un nuevo paradigma de la formación en la modernización de la Administración de Justicia.

Por sólo mencionar algunas, se han definido medidas como la elaboración de un plan anual de formación único, la dinamización del entorno virtual de aprendi-

zaje, la implantación del Certificado de Cualificación Docente (CCD), la creación de la Oficina Pedagógica, la elaboración del Plan Anual de Proyectos, el diseño de materiales formativos bajo estándares fácilmente reutilizables y accesibles bajo licencia Creative Commons, o la evaluación de conocimientos sobre NNTT aplicadas en la formación Inicial de los funcionarios.

Todas ellas sientan las bases del nuevo paradigma y del modelo estratégico de formación para la Administración de Justicia.



Concluye un proyecto para dar servicio a más de 600 salas de vista de todo el territorio

Nuevo sistema de videoconferencia de alta definición

La Subdirección General de Nuevas Tecnologías de la Justicia del Ministerio de Justicia ha concluido el proyecto de instalación de 417 nuevos sistemas de videoconferencia de alta definición para dar servicio a más de 600 salas de vista en todo el territorio nacional.

El proyecto se completa con la puesta en marcha de un sistema de gestión, administración y monitorización que centralizará el control de los nuevos equipos.

PRINCIPALES OBJETIVOS

- * Disponer de sistemas informáticos modernos e interoperables
- * Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos
- * Abaratar costes de infraestructura
- * Reducir desplazamientos de peritos, testigos y partes que residan fuera del lugar donde se celebra la causa y preservar la intimidad de los menores que comparezcan ante los órganos judiciales
- * Un mejor aprovechamiento de los recursos, ya que además del ahorro en desplazamientos, se puede optimizar la presencia del fiscal en varios lugares el mismo día
- * Integrar imagen, sonido y otra información electrónica

MEJORES PRESTACIONES

- * La gestión, administración y monitorización de todos los equipos de videoconferencia desde un solo punto
- * La configuración remota de equipos
- * La visión y gestión global de la red
- * Generar estadísticas de uso
- * Programación de reuniones
- * Multivideoconferencias de hasta 20 salas
- * Directorio corporativo a disposición de los equipos registrados

El sistema de videoconferencia se puede utilizar durante un juicio, en un interrogatorio, en un procedimiento penal o para la obtención de testimonios en la fase de instrucción.

Además, los jueces y fiscales de vigilancia penitenciaria pueden utilizar este recurso en sus interrogatorios o para la celebración de ruedas de reconocimiento, siempre que sea imposible la presencia del sospechoso o testigo.

El nuevo sistema de videoconferencia está basado en red IP y evitará los costes generados por las líneas RDSI utilizadas hasta la fecha, integrándose con las infraestructuras comunes del Ministerio de Justicia.

Un nuevo modelo de servicios informáticos entre el Ministerio de Justicia y las Comunidades Autónomas

El futuro de las nuevas tecnologías en la Administración de Justicia pasa por la definición de un nuevo Modelo Conceptual, de Relación y de Rendimiento de los Servicios Informáticos prestados por el Ministerio de Justicia a las Comunidades Autónomas.

Mediante este proyecto, se pretende evolucionar hacia una prestación de servicios tecnológicos normalizados y pre-

definidos - conforme un Catálogo de Servicios -, en un marco de colaboración compartido, según unos parámetros tecnológicos y de calidad previamente definidos y acordados.

Actualmente, en el marco de la utilización de las herramientas tecnológicas entre el Ministerio de Justicia y las CC.AA. coexisten tres modelos:

1

Aquellas Comunidades Autónomas que han desarrollado sus propias aplicaciones informáticas

2

Aquellas Comunidades Autónomas que proveen a los usuarios con los sistemas y aplicaciones del Ministerio de Justicia

3

Aquellas Comunidades Autónomas que han optado por una estrategia combinada: desarrollan aplicaciones propias y emplean las del Ministerio de Justicia.

El escenario se complica progresivamente, porque crece el catálogo de servicios tecnológicos del Ministerio de Justicia, y porque, cuanto mayor es la heterogeneidad de los sistemas y estrategias tecnológicas de las Comunidades Autónomas, el potencial de problemas se dispersa.

¿Cómo se ha abordado la situación hasta ahora?

Mediante prácticas que no han sido del todo satisfactorias para ninguna de las partes porque:

- El Ministerio de Justicia asume funciones con una complejidad, en ocasiones, superior a la del “territorio Ministerio”, con las implicaciones que esto conlleva en su organización y en la carga de trabajo de sus áreas

de comunicaciones, desarrollo, atención a usuarios, sistemas y operaciones.

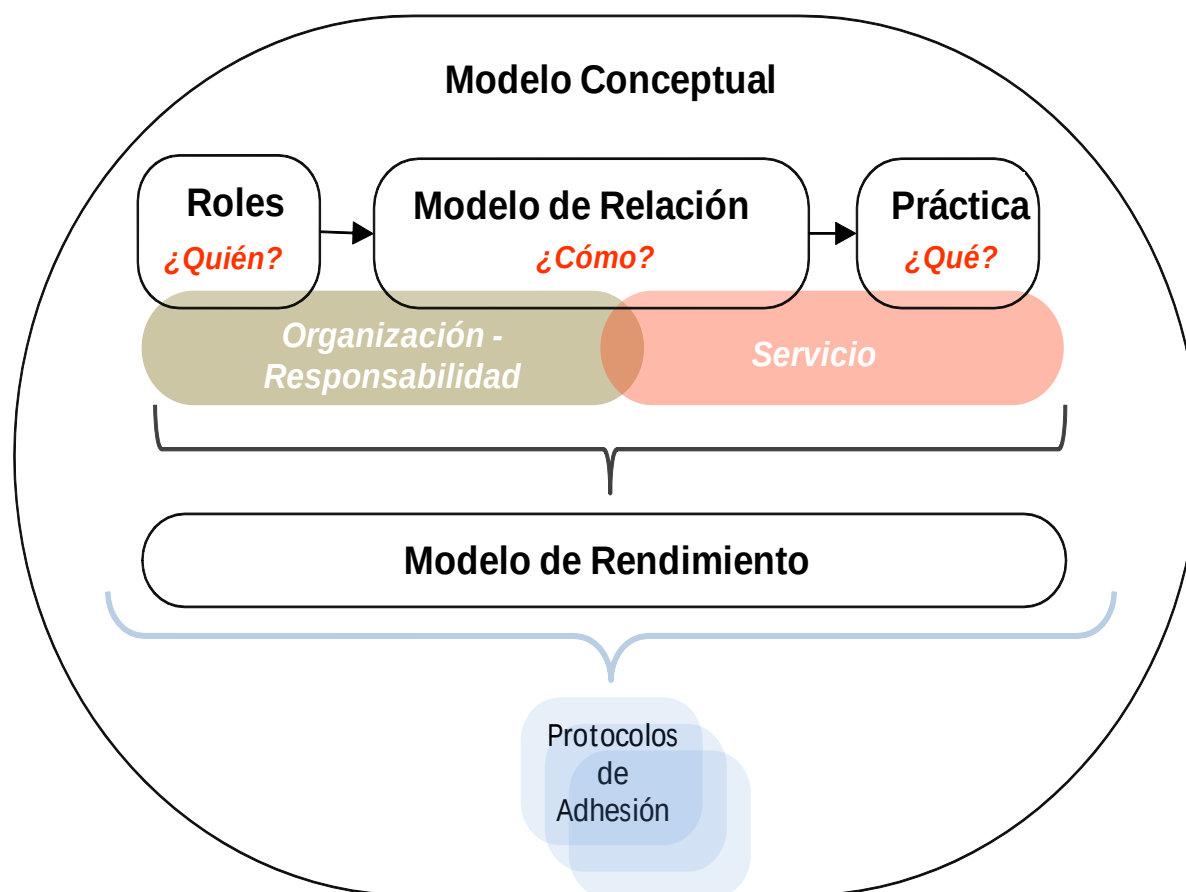
- La percepción de las CCAA es insatisfactoria al no existir un marco técnico y organizativo preestablecido y claramente definido de las condiciones de uso.

Esta es la situación que se quiere modificar

El Ministerio de Justicia quiere evolucionar hacia la prestación de servicios tecnológicos normalizados, conforme a unos parámetros tecnológicos y calidad previamente definidos y aceptados.

Para ello, se ha definido un nuevo modelo conceptual, un modelo de relación y un modelo de rendimiento

en que basar estas relaciones. El modelo de relación que el MJU ofrece a las CCAA asegurará y ordenará la colaboración y corresponsabilidad de las partes, con el objetivo de garantizar la seguridad y calidad en la prestación y gestión de los servicios.



- **El modelo conceptual** proporciona la organización que el Ministerio de Justicia quiere ofrecer a aquellas CC.AA. que desean utilizar sus servicios.

- **El modelo de relación** define, de forma estructurada, los derechos y compromisos de las partes que intervienen en la prestación de los servicios y define el modo de interacción en su gestión y operación.

En el nuevo modelo de relación se estructuran todos los elementos que intervienen y se categorizan los actores y sus diferentes roles según tres niveles de responsabilidad en la prestación de un servicio: estratégico o institucional, táctico o funcional, y operativo.

- **El modelo de rendimiento**, por último, establece los criterios y mecanismos para hacer medible y verificable la calidad de los servicios prestados.



El Ministerio de Justicia es un proveedor de servicios de información y comunicaciones planificados, estructurados y normalizados a las Comunidades Autónomas, con unas condiciones de seguridad —técnica, jurídica y económica— y de calidad definidas con claridad y compartidas.

En el marco de unas relaciones de confianza y colaboración, las Comunidades Autónomas

toman la decisión de utilizar estos servicios prestados por el Ministerio para ofrecer —como socios en el ámbito de sus respectivas competencias— un servicio de calidad a las instituciones de Justicia, a los profesionales y a los ciudadanos, aportando valor y compartiendo con el Ministerio unos niveles de seguridad y calidad definidos y homogéneos.

CLAVES DEL ÉXITO

- * **Compromiso de servicio**
- * **Relación de socios con las CCAA**
- * **Roles y profesionales centrados en los procesos de soporte de los servicios**
- * **Infraestructuras de servicio**
- * **Generación de vinculación**
- * **Mejora continua**
- * **Medidas de rendimiento**

Para que la relación de socios entre el Ministerio de Justicia y las Comunidades Autónomas tenga éxito, es imprescindible que el MJU pueda garantizar a las Comunidades Autónomas la seguridad económica, jurídica y tecnológica y los niveles de calidad de los servicios prestados. Para ello se requieren las siguientes actuaciones:

- * **Definición del catálogo de servicios**
- * **Compromiso de las instituciones y organización**
- * **Colaboración y corresponsabilidad**
- * **Confianza mutua**
- * **Elaboración de los protocolos de adhesión**
- * **Gestión de proyectos de prestación de los servicios**
- * **Realimentación y participación de las CCAA**

Puesto de trabajo despejado

Cuando nos encontramos en la cafetería de un centro comercial, evitamos en la medida de lo posible: primero, mostrar todas las pertenencias que llevamos encima y segundo, dejar desatendida alguna de ellas. Esto lo hacemos para evitar una posible pérdida o sustracción de alguna de las mismas.

Nuestro puesto de trabajo es uno de los lugares donde más tiempo pasamos. Por esta razón, de manera natural, el grado de control sobre la información que manejamos y utilizamos a diario, se va relajando poco a poco haciendo más fácil que esta pueda verse comprometida. A lgunas recomendaciones básicas:



- **VIGILA TUS SOPORTES DE INFORMACIÓN.** Diariamente, utilizamos una gran cantidad de información para el desempeño de nuestro trabajo. Esta puede estar contenida en un amplio abanico de soportes: papel, pen drive, discos duros, cds, dvds etc. También solemos almacenar y gestionar información a través de smartphones. Debemos de mantener vigilados todos estos soportes para no extraviarlos y evitar que se produzca una fuga de información.
- **CUIDA TU CONFIDENCIALIDAD.** Para poder acceder a determinadas zonas con información restringida dentro de nuestro PC, solemos utilizar dispositivos como tokens o tarjetas que incluyen certificados digitales. Como cada vez es mayor el número de contraseñas, enlaces de acceso, instrucciones, etc. a memorizar, tendemos a anotarlas. Evítalo en la medida de lo posible y procura memorizar esta información.
- **DESPEJA TU PUESTO DE TRABAJO CUANDO NO ESTÉS.** Cuando nos ausentamos de manera prolongada de nuestro puesto de trabajo, o a la hora de finalizar nuestra jornada, debemos almacenar la documentación más sensible en armarios o cajones con cierre de seguridad. Lo mismo sucede con la información que tenemos en papel, pen drives, tokens, discos duros, etc. El PC debe bloquearse y anclarse utilizando candados, y no debemos dejar olvidado el cd o dvd.
- **ADOPTA MEDIDAS DE PREVENCIÓN** En el caso en el que se produzca un robo de información en nuestro puesto de trabajo, el perjuicio ocasionado será menor si hemos adoptado medidas de protección de la información.
- **CONVIERTE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD EN UN HÁBITO.** Las medidas que debemos de adoptar son sencillas y no requieren mucho esfuerzo, sobre todo si las incorporamos a nuestra rutina diaria.



¡RECUERDA! Cuida todo elemento que contenga información y que utilices en tu trabajo diario guardándolo en un armario o cajón con llave, ancla el portátil debidamente, protege tu smartphone y deja tu puesto de trabajo despejado.

Agenda

o 14-16 de diciembre

Nueva edición del Programa de Estancias Tutorizadas en la Oficina Judicial

o 14 de diciembre

Fin de la formación presencial sobre Nuevo Modelo Organizativo y Normalización de la Práctica Registral del Registro Civil



¿Te gusta la Newsletter de Oficina Judicial?

Si tienes sugerencias o quieres proponernos nuevos contenidos, déjanos un mensaje en newsletter.NOJ@mjusticia.es

¡Tus comentarios nos ayudan a mejorar!



ENLACES

Ministerio de Justicia

<http://www.mjusticia.gob.es>

Portal de la Oficina Judicial

<http://oficinajudicial.justicia.es>

El Ministerio de Justicia en Twitter

<http://twitter.com/justiciagob>

La Oficina Judicial en Twitter

<https://twitter.com/oficinajudicial>

El Ministerio de Justicia en

Facebook www.facebook.com/ministeriojusticia

La Oficina Judicial en

Facebook <http://facebook.com/laoficinajudicial>

El Ministerio de Justicia en Tuenti

<http://www.tuenti.com/justexti>

Canal YouTube del Ministerio

<http://www.youtube.com/mjusticia>

Blog de Modernización Judicial

<http://oficinajudicial.justicia.es/blog>



oficinajudicial

PUBLICACIÓN DEL MINISTERIO DE JUSTICIA nº 19 Noviembre 2011

Los contenidos de este boletín se editan en la Subdirección General de Programación de la Modernización del Ministerio de Justicia. Cuando no fuera así, se citará la fuente de procedencia.

